

# Korinita zavarovanja d.o.o.

## PRAVILNIK O IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

### SPLOŠNO

Korinita zavarovanja d.o.o. (v nadaljevanju: Korinita zavarovanja) sprejema ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja reklamacij in pritožb strank z namenom zagotovitve višje ravni zadovoljstva strank, izboljšanja kakovosti storitev, zmanjšanja števila morebitnih sodnih postopkov in povečanja stopnje zaupanja strank v Korinita zavarovanja.

### DEFINICIJE

**Potrošnik** je vsaka fizična oseba, ki je v poslovnem razmerju s Korinita zavarovanji izven njene poklicne in pridobitne dejavnosti.

**Pripomba** je zapisano mnenje, pobuda ali predlog stranke glede načina izvajanja in nudenja storitev.

**Reklamacija** je dejanska zahteva po izboljšanju ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve.

**Pritožba** je izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom Korinita zavarovanja na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev, ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega zaposlenega.

**Stranka** je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju s Korinita zavarovanji.

### POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ

#### Vložitev reklamacije

Stranka lahko reklamacijo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov [info@korinita.com](mailto:info@korinita.com), po pošti na naslov Korinita zavarovanja d.o.o., Ob Savinji 3313 Polzela) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o reklamaciji sestavi zapisnik ali preko telefona).

#### Vsebina reklamacije

Reklamacija mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo (fizična oseba: ime in priimek, roj. podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja);
- navedbo dejanja, dokumenta ali storitve, ki se reklamira;
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke.

V primeru, da reklamacija ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva Korinita zavarovanj.

#### Postopek reševanja

Postopek reševanja reklamacije obsega: prejem, obravnavo, reševanje reklamacije in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne reklamacije se v Korinita zavarovanja izpelje postopek odločanja o reklamaciji.

Za reševanje reklamacij je odgovoren vodja organizacijske enote v kateri se je storitev opravila, lahko pa za reševanje reklamacij ali opravljanje posameznih opravil z zvezi z reklamacijami pisno pooblasti katerega od zaposlenih v svoji organizacijski enoti.

V kolikor nepravilnost ni sporna, Korinita zavarovanja nepravilnost odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko, v nasprotnem primeru pa stranki v roku 8 dni pisno odgovori o poteku reševanja reklamacije.

### POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

#### Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov [info@korinita.com](mailto:info@korinita.com) - v tem primeru mora poslati skenirano obliko podpisanega dokumenta, po pošti na naslov Korinita zavarovanja d.o.o., Ob Savinji 2, 3313 Polzela) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

#### Razlogi za vložitev pritožbe

Razlogi za vložitev pritožbe so:

- nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo;
- stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni;
- neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje zastopnika.

#### Vsebina pritožbe

Pritožba mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime in priimek, roj. podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja);
- prvotni reklamacijski zahtevek stranke ali vsaj osnovne podatke o reklamacijskem zahtevku (kdaj je bil vložen, zoper koga ali kaj,...), v kolikor je to potrebno;
- navedba dejanja, dokumenta ali zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba;
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke
- ter podpis stranke.

V primeru, ko pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, Korinita zavarovanja pozove stranko na dopolnitev v roku 5 dni od dneva prejema pritožbe. Stranka mora pritožbo dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva.

#### Postopek pritožbe

Postopek reševanja pritožbe obsega; prejem, obravnavo, reševanje pritožbe in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne pritožbe se v Korinita zavarovanja izpelje postopek odločanja o pritožbi. Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za obravnavanje pritožb. Če je pritožba stranke nerazumljiva ali nejasna, Komisija za obravnavanje pritožb stranko pisno zaprosi za dodatna pojasnila.

Odločitev o pritožbi Korinita zavarovanja pošlje stranki v pisni obliki, s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

### POSTOPEK PRI IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pritožbo pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov v razumnem roku roku v primeru, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku Korinita zavarovanj;
- v 15 dneh neutemeljeno ni prejela odgovora Korinita zavarovanj;
- v pritožbenem postopku neutemeljeno niso odločili v 30 dneh.

Za razumni rok v prvem in drugem primeru velja obdobje 6 mesecev, v tretjem primeru pa 7 mesecev.

Pritožba mora vsebovati kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna neodvisni izvajalec lahko zahteva dopolnitev.

KORINITA ZAVAROVANJA za izvensodno reševanje potrošniških sporov nima pooblaščenega nobenega IRPS izvajalca, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora.

Potrošnik lahko sproži morebitni spor pri katerem koli IRPS izvajalcu.

Seznam izvajalcev IPRS:

[http://www.mgrt.gov.si/delovna\\_podrocja/notranji\\_trg/sekto za varstvo\\_po\\_trosnikov\\_in\\_konkurence/seznam\\_izvajalcev\\_irps/](http://www.mgrt.gov.si/delovna_podrocja/notranji_trg/sekto za varstvo_po_trosnikov_in_konkurence/seznam_izvajalcev_irps/)

Pravilnik velja od 11.09.2017